住宅新築・リフォーム事業者行動基準（案）

ルール１ 問合せに対する迅速かつ適切な対応と情報の開示

□ 消費者の疑問、不安、問合せ等に対し、迅速、的確、きめ細かく誠実に対応する。
□ 地域の住宅・リフォーム業界の信用を失うような強引な営業は、行わない。

ルール２ 適正な工事請負書類の使用

□ 工事請負契約時において、新築契約時には全建総連（http://www.zenkensoren.org/）作成「工事請負契約書」、リフォーム工事には住宅リフォーム推進協議会（http://www.j-reform.com/）作成「住宅リフォーム工事標準契約書式」（以下、標準書式）に準ずる工事請負書類を使用する。

ルール３ 具体的に記載した見積書の提出

□ 事業者は、全ての工事において見積書を作成し、消費者に提示する。
□ 見積書は、消費者の希望を的確に聞き取り、過不足のない内容とする。有効期限を明示する。
□ 材料名、製品名、使用機器名及びメーカー名等を具体的に明示する。
□ 数量・単価は具体的に提示する。止むを得ず、「一式」と表示する項目は、内容を詳しく説明し、消費者の理解を得る。
□ 消費者から説明を求められた場合は、丁寧でわかりやすい説明を行う。
□ リフォーム工事には、下地や土台など外からは見えない部材の状況など、着工後でないと工事の詳細な内容を確定できないケースもあり、新築工事と条件が異なることをあらかじめ説明し、理解を得る。
□見積書式は、標準書式に準じたものを使用することとし、記載方法等についても、それにならう。

ルール４ 書面による工事請負契約

□ 工事請負契約を書面で結び、注文主・事業者双方で確実に保管する。
□ 工事請負契約書は、工事内容及び契約内容を明確に記載する。契約書に定められた内容を適切に履行するため、注文主・事業者双方で契約約款の内容を確認し保管する。

ルール５ 元請事業者の責任による工事・管理

□ 契約した工事を、一括して他の事業者に請負わせることをしない。
□ 資格が必要な特殊工事は、法令等を遵守し適切に施工・管理する。
□ 施工上発生した問題やトラブルには、誠意を持って迅速に対応する。外注工事で発生した問題やトラブルも、元請事業者が責任を持って迅速に対応する。

ルール６ 工程表の提出

□ 事業者は、工程表を作成し、注文主に提示する。
□ 工事後に隠れてしまう部分などの施工状況を注文主が確認できるよう、重要な施工時期を説明する。
□ 工事着工前と工事完了時に、必要に応じ近隣へ挨拶する。
□ やむを得ず工程の変更が必要となった場合は、速やかに注文主に状況を説明し、協議する。

ルール７ 工事打ち合わせ記録書の作成及び工事写真撮影の実施

□ 工事に関する注文主との確認事項等は書面で記録し、注文主・事業者双方で保管する。
打合せ（変更を含む）の記録書は、原則として標準書式に準じたものを使用することとし、記載方法等についても、標準書式にならう。
□ 必要に応じ工事施工状況を写真などの記録で残し、整理しておく。
（特に工事後に隠れてしまう部分は、施工後でも確認できるように整理しておく）
□ 工事内容に変更の必要が生じた場合は、速やかに、原因や対応などを注文主と協議し、合意さ

れた協議内容は、工事内容変更合意書として双方で保管する。
☐ 必要に応じ（内容・金額・工期等軽微でない場合等）、改めて変更の契約を行う。

ルール８ 工事完了確認書の提出

☐ 工事完了時には、注文主・事業者双方の立会いで、現場を確認する。
☐ 工事完了確認時は、設備機器類やその他の使用上の取扱い説明などを行うとともに、注文主が、安全で長く快適に使用できるよう、維持管理に関する注意点についても詳しく説明する。
☐ 工事完了の確認書を取り交わし、注文主・事業者双方で保管する。
☐ 工事完了確認書とともに、取扱説明書、保証書及び工事写真を含む関係図書等を注文主に引き渡す。

ルール９ アフターサービスの実施

☐ 工事完了後も、消費者の身近な相談相手として良好な関係を築く。
☐ アフターサービスについて、対象、項目、期間等を予め注文主に説明する。
☐ 不具合発生時は、迅速に状況を把握する。
☐ 緊急を要する場合は、直ちに補修等の対応をする。
☐ 不具合の原因を究明し、注文主とともに対応を検討、確認する。
☐ 必要に応じ、最善の補修方法を検討し、工事内容、工程等を注文主に詳しく説明する。
☐ 瑕疵担保責任に係るものは、民法等法令に従う。
☐ 当初工事と同様に詳しい説明を行い、協議が整った内容を書面にし、双方で保管する。
☐ 有償の場合は、費用、内訳等を詳しく提示し、契約書を結ぶ。
☐ 当初工事と同様に、行動基準を守って施工する。
☐ 補修完了を書面で確認する。（当初工事と同様）
☐ 無償の場合も、完了を書面で確認する。

ルール10 トラブル等への責任ある対応

☐ 工事においてトラブル等が発生した場合は、事業者として責任と誠意をもって対応する。
☐ トラブルに速やかに対応できるよう、事業者内の連絡体制を整えておく。
☐ トラブルの原因を的確に把握し、速やかに原因に応じた適切な対処をする。トラブルの原因、対応等を事業者内で周知し、繰り返さないよう対策を図る。